

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL THE ALANA
SURABAYA**



Oleh:
ARGA EFRIANTO
NPM 11.1.02.04867

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA

2016

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL THE ALANA
SURABAYA**



Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ARGA EFRIANTO

NPM 11.1.02.04867

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL THE ALANA
SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ARGA EFRIANTO

NPM : 11.1.02.04867

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Juni 2016

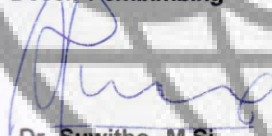
Susunan Tim Penguji :

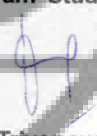
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Dr. Triyonowati, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suwitho, M.Si


Dr. Triyonowati, M.Si


Ketua STIESIA


Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : ARGAFRIANTO

NPM : 11.1.02.04867

menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

Pengaruh harga, lokasi, promosi dan layanan terhadap keputusan menginap di Hotel The Alana Surabaya

Dan diajukan untuk diuji tanggal 18 Juni 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tira, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 18 Juni 2016

Yang memberikan pernyataan



Arga Efrianto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ARG A EFRIANTO
NPM : 11.1.02.04867
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Mei 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)
Alamat / Telpn : Perum Taman Aloha B1/11 Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : MATA LIEF ARIEF
Alamat Rumah / Telpn : Perum Taman Aloha B1/11 Sidoarjo
Alamat Kantor / Telpn : Surabaya
Pekerjaan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Kaliasin VII di Surabaya Tahun 2004
2. Tamat SMP GIKI II di Surabaya Tahun 2007
3. Tamat SMA Hang Tuah IV di Surabaya Tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Arga Efrianto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : *“Pengaruh harga, lokasi, promosi dan layanan terhadap keputusan menginap di Hotel The Alana Surabaya “*. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan,S.E, M.S.A., Ak. CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tunggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Suwitho, Dr.,M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
5. Pimpinan dan Staff Hotel The Alana Surabaya terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.

6. Kedua Orang tuaku tercinta, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, Mei 2016

Arga Efrianto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
INTISARI	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.1. Manfaat Penelitian	8
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1.Tinjauan Teori	10
2.1.1. Pemasaran	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Tujuan dan Fungsi Pemasaran	11
2.1.2. Karakteristik Pemasaran Jasa	12

2.1.3. Harga	15
1. Pengertian Harga	15
2. Tujuan Penetapan Harga	17
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	17
4. Indikator Harga	18
2.1.4. Lokasi	19
1. Pengertian Lokasi	19
2. Pertimbangan Pemilihan Lokasi	20
3. Indikator Lokasi	22
2.1.5. Promosi	23
1. Pengertian Promosi.....	23
2. Bauran Promosi	25
3. Kerugian dan Keuntungan Mengadakan Promosi Penjualan	28
4. Indikator Promosi	29
2.1.6. Kualitas Layanan	31
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	31
2. Fektor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	32
2.1.7. Keputusan Pembelian Konsumen	33
1. Pengertian	33
2. Model Perilaku Konsumen	36
3. Indikator Keputusan Pembelian.....	42

2.1.8. Hubungan Antar Variabel Penelitian	43
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	43
2. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Menginap	44
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menginap	45
4. Pengaruh Layanan terhadap Keputusan Menginap....	46
2.1.9. Tinjauan Penelitian Terdahulu	47
2.1.10. Rerangka Pemikiran	47
2.1.11. Model Penelitian	50
2.2. Perumusan Hipotesis	51
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dan Populasi (Objek) Penelitian.....	52
3.1.1. Jenis Penelitian	52
3.1.2. Gambaran Populasi	52
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	52
3.3. Teknik Pengumpulan Data	53
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	53
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	54
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	54
3.4.1. Variabel	54
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	54
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57
3.5.1. Uji Validitas	57
3.5.2. Uji Reliabilitas	58

3.6. Teknik Analisis Data	58
3.6.1. Regresi Linier Berganda	58
3.6.2. Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinieritas	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
3.6.3. Uji Kelayakan Model	60
3.6.4. Pengujian Hipotesis	61

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	62
4.1.1. Gambaran Subyek Penelitian	62
1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.1.2. Deskriptif Tanggapan Responden	65
1. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga	65
2. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Lokasi ...	67
3. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi...	68
4. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Layanan ..	70
5. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keputusan Menginap	71
4.1.3. Uji Reliabilitas dan Validitas	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	76

4.1.4. Analisis Regresi Berganda	77
4.1.5. Asumsi Klasik	79
1. Uji Normalitas	79
3. Multikolinieritas	80
4. Heteroskedastisitas	81
4.1.6. Uji Kelayakan Model (Uji F)	83
4.1.7. Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.1.8. Pengujian Hipotesis	85
1. Uji t	85
2. Koefisien Determinasi Partial (r^2).....	87
4.2. Pembahasan	88

BAB 5. PENUTUP

5.1. Simpulan	94
5.2. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Wisatawan Nusantara yang Datang Ke Jawa Timur Periode Tahun 2011-2014	2
Tabel 2.	Tingkat Occopancy Hotel The Alana Surabaya Tahun 2015.....	4
Tabel 3.	Kelas Interval	57
Tabel 4.	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 5.	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 6.	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Harga	66
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Lokasi	67
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Promosi	69
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Layanan	70
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Keputusan Menginap	72
Tabel 12.	Uji Validitas Variabel Harga	73
Tabel 13.	Uji Validitas Variabel Lokasi.....	74
Tabel 14.	Uji Validitas Variabel Promosi	75
Tabel 15.	Uji Validitas Variabel Layanan.....	75
Tabel 16.	Uji Validitas Variabel Keputusan Menginap	76
Tabel 17.	Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel	77
Tabel 18.	Rekapitulasi Hasil Uji Regression	78
Tabel 19.	Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 20.	Anova	83
Tabel 21.	Model Summary	84
Tabel 22.	Tingkat Signifikansi Masing-Masing Variabel	85
Tabel 23.	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Perilaku Konsumen	37
Gambar 2.	Rerangka Pemikiran.....	50
Gambar 3.	Model Penelitian	50
Gambar 4.	Grafik Pengujian Normalitas Data	80
Gambar 5.	Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda	82



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Output Regression
- Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 10. Sertifikat Seminar Metodologi

